

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI D' COST SEAFOOD SUNRISE MALL  
MOJOKERTO, JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**CICIK NURSHOLIKHAH  
NIM. 145080407111015**



**PROGRAM STUDI AGROBISNIS PERIKANAN  
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERIKANAN DAN KELAUTAN  
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2018**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI D' COST SEAFOOD SUNRISE MALL  
MOJOKERTO, JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana  
Perikanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan  
Universitas Brawijaya**

**Oleh :**

**CICIK NURSHOLIKHAH  
NIM. 145080407111015**



**PROGRAM STUDI AGROBISNIS PERIKANAN  
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERIKANAN DAN KELAUTAN  
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
APRIL, 2018**

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI D' COST SEAFOOD SUNRISE MALL  
MOJOKERTO, JAWA TIMUR**

Oleh :  
**CICIK NURSHOLIKHAH**  
**NIM. 145080407111015**

**telah dipertahankan di depan penguji  
pada tanggal 10 April 2018  
dan dinyatakan memenuhi syarat**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan SEPK**



**(Dr. Ir. EDI SUSILO, MS)**

**NIP. 19591205 198503 1 003**

**Tanggal : 19 APR 2018**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing**

A long, horizontal, handwritten signature in black ink.

**(Prof. Dr. Ir. NUDDIN HARAHAB, MP)**

**NIP. 19610417 199003 1 001**

**Tanggal : 19 APR 2018**

**Judul :ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI D' COST SEAFOOD SUNRISE MALL  
MOJOKERTO, JAWA TIMUR**

Nama Mahasiswa : CICIK NURSHOLIKHAH

NIM : 145080407111015

Program Studi : Agrobisnis Perikanan

PENGUJI PEMBIMBING :

Pembimbing 1 : Prof. Dr. Ir. Nuddin Harahab, MP

PENGUJI BUKAN PEMBIMBING :

Dosen Penguji 1 : Zainal Abidin, S.Pi., MBA

Dosen Penguji 2 : Tiwi Nurjannati Utami, S.Pi., MM

Tanggal Ujian : 10 April 2018

# **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cicik Nursholikhah  
NIM : 145080407111015  
Tempat / Tgl Lahir : Mojokerto, 29 Maret 1996  
No. Tes Masuk P.T. : 6141200062  
Jurusan : ~~Manajemen Sumberdaya Perairan / Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan~~ / Sosial Ekonomi Perikanan dan Kelautan \*)  
Program Studi : Agrobisnis Perikanan  
Status Mahasiswa : Biasa / ~~Pindahan / Tugas Belajar / Ijin Belajar~~  
Jenis Kelamin : ~~Laki-laki~~ / Perempuan \*)  
Agama : Islam  
Status Perkawinan : ( ~~Sudah Kawin~~ / Belum Kawin \*)  
Alamat : Desa Wringinrejo RT. 01 RW. 01 Kecamatan Sooko Kab. Mojokerto, Jawa Timur

## **RIWAYAT PENDIDIKAN**

No	Jenis Pendidikan	Tahun		Keterangan
		Masuk	Lulus	
1	S.D	2002	2008	Lulus
2	S.L.T.P	2008	2011	Lulus
3	S.L.T.A	2011	2014	Lulus
4	Perguruan Tinggi (Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan)	2014	2018	

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan saya sanggup menanggung segala akibatnya.

Malang, 23 Maret 2018  
Hormat kami

( Cicik Nursholikhah )  
NIM. 145080407111015

\*) Coret yang tidak perlu

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas karunia dan kesehatan yang diberikan selama ini sehingga Laporan Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Nuddin Harahab, MP . selaku Ketua Jurusan SEPK dan selaku Dosen Pembimbing.
3. Bapak Zainal Abidin, S.Pi., MBA. selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Tiwi Nurjannati, S.Pi., MM selaku Dosen Penguji 2
4. Kedua orang tua (Bapak Supeno dan Ibu Umriyah) yang selalu memberikan dukungan moral, doa serta material kepada penulis.
5. Kakak tercinta Nevi Linda Purnamasari, SP.
6. Ariq Pria Pambudi selaku teman setia dalam menemani, memecahkan dan menyelesaikan Laporan Skripsi.
7. Miftakhul Farida Susanti selaku saudara dan penyemangat.
8. Nada Febriana Ikhsan dan Vitria Sandra Harindaning teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

Malang, April 2018

Penulis

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI D' COST SEAFOOD SUNRISE MALL  
MOJOKERTO, JAWA TIMUR**

(Cicik Nursholikhah<sup>1</sup>, Nuddin Harahab<sup>2</sup>)

<sup>1)</sup>*Mahasiswa FPIK, SEPK, Universitas Brawijaya Malang*

<sup>2)</sup>*Dosen FPIK, SEPK, Universitas Brawijaya Malang*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tentang: 1) Keadaan umum D' Cost Seafood Sunrise Mall Mojokerto. 2) Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di D' Cost Seafood Sunrise Mall Mojokerto. 3) Serta untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di D' Cost Seafood Sunrise Mall Mojokerto. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis data kualitatif dan kuantitatif menggunakan analisis regresi linier berganda. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan survey dengan teknik pengambilan data *incidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu kualitas produk dan lokasi. Sedangkan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di D' Cost Seafood Mojokerto yaitu kualitas produk. Dengan demikian diperlukan menjaga dan meningkatkan kualitas produk pada indikator estetika karena nilainya paling rendah dibanding indikator lain pada kualitas produk sehingga kepuasan konsumen akan meningkat.

**Kata Kunci :** kepuasan konsumen, kualitas produk, lokasi, D' Cost Seafood

**ANALYSIS OF INFLUENTIAL FACTORS AGAINST  
CONSUMER SATISFACTION AT D 'COST SEAFOOD SUNRISE MALL  
MOJOKERTO, EAST JAVA**

(Cicik Nursholikhah<sup>1</sup>, Nuddin Harahab<sup>2</sup>)

*<sup>1</sup>Student of FPIK, SEPK, Universitas Brawijaya Malang*

*<sup>2</sup>Lecture of FPIK, SEPK, Universitas Brawijaya Malang*

**Abstract**

This research was conducted to analyze about: 1) The general condition of D 'Cost Seafood Sunrise Mall Mojokerto. 2) Influence of service quality, product quality, price, facility, and location to customer satisfaction at D 'Cost Seafood Sunrise Mall Mojokerto. 3) And to know the most influential factor on customer satisfaction in D 'Cost Seafood Sunrise Mall Mojokerto. The research method used is descriptive with qualitative and quantitative data analysis using multiple linear regression analysis. Methods of data collection using interviews and surveys with data collection techniques incidental sampling. The results showed that the factors that significantly influence consumer satisfaction are product quality and location. While the most influential factor on customer satisfaction in D 'Cost Seafood Mojokerto is product quality. Therefore it is necessary to improve product quality from aesthetic indicators because the value is the lowest compared to other indicators on product quality so that consumer satisfaction will increase.

**Kata Kunci :** customer satisfaction, product quality, location, D' Cost Seafood



## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah berkat rahmat Allah SWT yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Skripsi dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI D' COST SEAFOOD SUNRISE MALL MOJOKERTO, JAWA TIMUR”. Laporan Skripsi ini disusun sebagai salah satu upaya pemenuhan tugas dan kewajiban dalam rangka menyelesaikan studi pada program studi Agrobisnis di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Brawijaya, Malang. Dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. Ir. Nuddin Harahab, MP.

Faktor yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di D' Cost Seafood Sunrise Mall Mojokerto yaitu kualitas produk dengan nilai koefisien 0,699. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi pelaku bisnis restoran dan masyarakat umum, khususnya usaha dibidang pengolahan hasil perikanan.

Malang, April 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>v</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1: PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kajian Tentang Pemasaran dan Perilaku Konsumen .....	7
2.1.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	7
2.2 Kajian Tentang Kepuasan Konsumen .....	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	12
2.2.2 Tujuan Pemberian Kepuasan pada Konsumen .....	13
2.3 Kualitas Produk .....	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk .....	16
2.3.2 Perspektif Kualitas .....	18
2.3.3 Dimensi Kualitas Produk .....	18
2.4 Kualitas Layanan .....	20
2.5 Persepsi Harga .....	21
2.6 Fasilitas .....	24
2.7 Lokasi .....	25
2.8 Penelitian Terdahulu .....	27
2.9 Kerangka Pemikiran .....	30
2.10 Hipotesis .....	32

<b>BAB 3: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.2 Jenis Penelitian .....	33
3.3 Populasi dan Sampel .....	34
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.6 Devinisi Operasional Variabel Indikator Penelitian .....	37
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian .....	40
3.7.1 Uji Validitas .....	40
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	41
3.8 Analisa Data .....	42
3.9 Uji Hipotesis .....	43
3.9.1 Uji F (Simultan) .....	43
3.9.2 Uji t (Parsial) .....	43
3.10 Uji Asumsi Klasik .....	44
3.10.1 Uji Normalitas.....	44
3.10.2 Uji Multikolinearitas .....	44
3.10.2 Uji Autokorelasi .....	44
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Keadaan Umum Lokasi Penelitian .....	46
4.1.1 Sejarah Berdirinya Usaha .....	46
4.1.2 Tenaga Kerja .....	47
4.1.3 Menu Sajian.....	48
4.1.4 Sarana .....	51
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	56
4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....	57
4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan .....	60
4.2.3 Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	63
4.2.4 Deskripsi Variabel Fasilitas .....	65
4.2.5 Deskripsi Variabel Lokasi.....	67
4.2.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen .....	69
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	70
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	72
4.4.1 Uji Normalitas .....	72
4.4.2 Uji Multikolinearitas .....	73
4.4.3 Uji Autokorelasi.....	74
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.5 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	77
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	77
4.5.2 Koefisien Determinasi .....	79
4.6 Pengujian Hipotesis .....	80
4.6.1 Uji F .....	80
4.6.2 Uji T .....	81
4.7 Variabel yang Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen .....	88
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Variabel, Indikator dan Item Penelitian.....	39
2. Ketentuan Interval Koefisien dan Keeratan Hubungan.....	41
3. Daftar Menu Minuman Beserta Harga.....	48
4. Daftar Menu Makanan Beserta Harga.....	50
5. Peralatan Dapur Standart .....	51
6. Peralatan Makan .....	54
7. Alat Kebersihan .....	54
8. Barang-barang Project .....	55
9. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk .....	57
10. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan .....	60
11. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Persepsi Harga .....	63
12. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Fasilitas .....	65
13. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Lokasi .....	67
14. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Konsumen .....	69
15. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Masing-masing Variabel.....	71
16. Pengujian Multikolinieritas.....	74
17. Pengujian Asumsi Non-Autokorelasi .....	75
18. Pengujian Heteroskedastisitas .....	76
19. Koefisien Determinasi .....	79
20. Uji F .....	80
21. Uji T Parsial .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran .....	31
2. Struktur Organisasi D' Cost Seafood Mojokerto .....	47
3. Uji Normalitas Data .....	72
4. Skema Kriteria Uji Durbin-Watson.....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Pertanyaan Untuk Pengelola D' Cost Seafood Mojokerto .....	94
2. Daftar Pertanyaan Kuisisioner Untuk Responden.....	95
3. Data Hasil Kuisisioner .....	98
4. Dokumentasi Kegiatan Penelitian .....	99